Guía del Usuario

La tarjeta con privilegios exclusivos

PLATINUM

Santander

La tarjeta con privilegios exclusivos

Bienvenido al mundo de opciones de crédito que le ofrece su tarjeta **Santander Platinum**. Con ella podrá obtener múltiples beneficios exclusivos desde el primer momento y comenzar a crear su historial crediticio con sólo utilizar su tarjeta para adquirir bienes o servicios.

La presente Guía del Usuario contiene toda la información para conocer y aprovechar al máximo su tarjeta **Santander Platinum**. Le recordamos leerla atentamente y tenerla siempre a la mano para futuras referencias.

Para empezar a disfrutar todos los beneficios de su tarjeta, sólo fírmela y actívela marcando los teléfonos de SUPERLÍNEA Santander:

D.F. y área metropolitana:	Desde el interior sin costo:
5169 4300	01 800 50 100 00

Lo felicitamos por haber elegido la tarjeta que facilitará el manejo de sus compras.

Cordialmente,
Tarjetas de Crédito Santander.

uno ¿ Qué beneficios tiene ?
dos ¿ Dónde se acepta ?
tres ¿ Con qué seguros cuenta ?
cuatro Preguntas frecuentes
cinco ¿Qué tan seguros están sus datos en Santander ?
seis ¿ Qué hacer en caso de robo o extravío ?
siete ¿ Cómo contactar a Santander ?
ocho Contratación y tipo de moneda
nueve ¿ Cómo se acreditan sus pagos ?
diez ¿ Cuáles son las comisiones ?
once ¿ Cómo calcular su saldo promedio y sus intereses ?

uno
¿ Qué **beneficios** tiene ?

- **Programa Recompensas**, en donde cada compra le otorga 1 punto por cada $10 pesos gastados que puede canjear fácilmente.

  › Para descansar: Obtenga paquetes vacacionales, Puntos GO del programa de MexicanaGO que puede utilizar para compras de boletos, kilómetros con Aeroméxico, kilómetrso con LAN, estancias en hoteles de primera clase o rentas de automóvil.

  › Para darse gusto: Elija entre un amplio catálogo de regalos muy atractivos, como televisores, DVDs y cámaras digitales, entre otros.

  › Para consentir: Regale o regálese Certificados de Descuento en aerolíneas, paquetes vacacionales y cruceros.

- **Protección completa al rentar un automóvil** en los Estados Unidos y Canadá con la tarjeta Platinum, gozando sin costo de seguros que cubren el valor total del vehículo por daños o por robo.
- **Promociones exclusivas** de descuentos y meses sin intereses en viajes, restaurantes, tiendas de prestigio y mucho más.
- **Servicios asociados**. Tarjetas adicionales para sus seres queridos a un costo preferencial, con límite de crédito parcial y cargos registrados de manera independiente en el estado de cuenta.

- **Mastercard global service.** Asistencia mundial al tarjetahabiente todos los días del año y en cualquier idioma con una sola llamada. Ofrece los siguientes servicios:
  - › Reporte de tarjeta perdida (LSR): Asesoría personal para reportar, cancelar y obtener reposición de tarjeta.
  - › Reemplazo de emergencia de la tarjeta (ECR): Obtenga rápidamente una reposición de tarjeta, en 24 horas dentro de los EUA y en 48 horas máximo en muchos países más.
  - › Efectivo de emergencia (ECA): Obtenga efectivo para realizar gastos inmediatos en caso de pérdida o robo de la tarjeta a través de convenio MasterCard/Western Union en 100,000 lugares alrededor del mundo.
  - › Ubicación de ATMs (Cajeros automáticos): Llame para localizar los cajeros automáticos más cercanos a usted: más de 529,000 alrededor del mundo.

    México: **01 800 30 773 09**
    Llamadas de cobro revertido a Estados Unidos: **01 636 72 271 11**

- **Masterseguro de viajes.** Seguro contra muerte accidental y pérdidas orgánicas hasta por US$1,000,000 al viajar por tierra, mar o aire en algún medio de transporte autorizado cuyo boleto o pasaje haya sido cubierto con la tarjeta MasterCard. Incluye cobertura contra actos terroristas. La cobertura se aplica para el titular, cónyuge e hijos dependientes, no casados y menores de 23 años, incluyendo hijastros o hijos legalmente adoptados. El cónyuge y los dependientes no necesitan estar viajando con el titular para ser considerados personas aseguradas.
- **Masterassist.** Servicio de asistencia y apoyo en caso de emergencia personal todos los días, las 24 horas al encontrarse fuera de su lugar de residencia (a partir de 100 millas (160 km). No es un seguro, sino asesoría; los gastos generados son responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente. Este servicio es ofrecido al tarjetahabiente, su cónyuge y cualquier hijo(a) dependiente, menor de 25 años soltero que esté viajando con el tarjetahabiente.

- **Servicios disponibles:** Referencia de emergencias médicas, referencias legales, transferencia del avance de fianza, efectivo de emergencia, asistencia en el reemplazo de documentos y boletos perdidos, transmisión de mensajes urgentes, rastreo y recuperación de equipaje perdido, información previa del destino.
- **Masterassist plus.** Complemento de MasterAssist en exclusiva para el titular de la tarjeta al encontrarse de viaje fuera de su lugar de residencia, ofrece hasta US$25,000 por reembolso de gastos médicos, US$50,000 por reembolso en evacuación médica de emergencia y US$25,000 por reembolso para repatriación de los restos. Los gastos de viaje deben haber sido cubiertos con la Tarjeta.
- **Master seguro de autos**. Cubre pérdida o daño de vehículos alquilados hasta US$75,000 en USA y Canadá y hasta por 31 días. Incluye a los tarjetahabientes de tarjetas de uso internacional y aquellos que se encuentren designados en los contratos de alquiler como conductores autorizados. El importe del alquiler debe haber sido cubierto con la Tarjeta, y el tarjetahabiente declinará los seguros de colisión y daños ofrecidos por la compañía de autos (CDW y LDW).
- **Seguro contra accidentes** que lo protege en sus viajes hasta por 500,000 USD sólo por comprar los boletos con su tarjeta (Transporte común con licencia).

- **Seguro de cancelación de deuda** que cubre el saldo deudor de la tarjeta y de las adicionales en caso de fallecimiento del titular y hasta el monto deudor a la fecha del deceso. Para hacerlo efectivo es necesario que alguno de los beneficiarios acuda a cualquier sucursal con copia certificada del acta de defunción.

El Titular está cubierto por:

› Daño físico a un auto alquilado como resultado de un choque que ocurra mientras se encuentre conduciendo o cuando el vehículo haya sido dejado desatendido.

› Cargos de alquileres razonables y normales que la compañía de alquiler de autos pueda imponer mientras el auto es reparado.

› Cualquier pérdida o daño al auto de alquiler, como resultado de otras causas diferentes a colisión (ej. fuego, tormenta, vandalismo y robo).

› Si se determina que el auto es una pérdida total, el pago se hará por el valor actual del vehículo.

- **Concierge.** Asistencia con información y/o reservaciones de viajes, entretenimiento, compra de regalos y servicios ejecutivos. Un arreglo de servicio que solamente una agencia de viajes podría ofrecer.

Información de entretenimiento

› Información y reservaciones para compra de boletos para eventos, reserva de campos de golf, eventos especiales y eventos deportivos. Salud y bienestar, masajes, spa, tratamientos diversos y acceso y uso de centros de entrenamiento (gimnasios).

› Recomendaciones y reservaciones para entretenimiento y eventos culturales incluyendo teatros y museos, restaurantes. Actividades deportivas incluyendo buceo y esquí.

› Información de viaje: información y reservaciones para aerolíneas, alquiler de autos y limosinas, hoteles. Mensajes de emergencia. Información de excursiones.

› Servicios ejecutivos: información acerca de boletos y protocolo, servicio de interpretación y traducción. Referencias

para oficinas e instalación de equipo, incluyendo: computadores, correo de voz, correo expreso y fax. Referencias para servicios temporales de ayuda.

› Servicios de compra: Arreglos logísticos e información de regalos, búsquedas especiales de artículos difíciles de encontrar.

Además puede contratar Asistencia Santander* por un costo adicional mensual, que le brinda asistencia en México y en el extranjero por:

TIPO DE ASISTENCIA	BENEFICIOS
ASISTENCIA VIAL	Remolque de vehículo (grúa)
	Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de gasolina)
	Referencias de centros de servicio
ASISTENCIA MÉDICA	Traslado médico terrestre (ambulancia)
	Referencias de clínicas, hospitales, farmacias, etc.
	Orientación telefónica de médicos calificados, médico a domicilio
ASISTENCIA LEGAL	En México y el extranjero:
	Asistencia y defensa legal en accidentes automovilísticos
	Consultoría legal telefónica, y más

* Para mayor detalle favor de llamar a SUPERLÍNEA Santander

dos
*¿ Dónde se **acepta** ?*

Su Tarjeta de Crédito **Santander Platinum** se acepta en más de:

- 14 millones de establecimientos en el mundo.
- 930 mil cajeros automáticos en todo el mundo.

tres
*¿Con qué **seguros** cuenta?*

Al utilizar su tarjeta de crédito **Santander Platinum** en sus viajes, usted queda asegurado por:

- Accidente en viajes. Al adquirir con su tarjeta los boletos de viaje de cualquier transporte común con licencia autorizado, se activa un seguro el cual cubre al cónyuge e hijos dependientes menores de 23 años, en caso de fallecimiento o pérdidas orgánicas.
- Robo o extravío que lo protege contra el mal uso de la tarjeta a partir de la fecha y hora en que la haya reportado.
- Cancelación de deuda que cubre el saldo deudor de la tarjeta y sus adicionales en caso de fallecimiento del titular, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. Para hacer uso de este seguro los interesados deben presentar al Banco la notificación por escrito y la copia certificada del acta de defunción.
- Seguro de renta de auto* en caso de robo o daño al vehículo rentado hasta $75,000 dólares en USA y Canadá.

* Los seguros proporcionados por MasterCard pueden cambiar sin previo aviso.

¿Necesito referencias de crédito para esta tarjeta?

No, al cumplir los requisitos de contratación usted comienza a crear su historial de crédito con **Santander Platinum.**

¿Puedo obtener tarjetas adicionales?

Sí, usted puede darle tarjetas adicionales a su cónyuge, hijos mayores de 18 años, con límite de crédito parcial o total y usted como obligado solidario. Consulte a Santander para recibir orientación sobre los requisitos.

cinco *¿ Qué tan seguros están sus datos en Santander ?*

Sólo usted tiene acceso a sus datos personales.

Si desea modificarlos o no desea proporcionarlos a terceros, comuníquese a los teléfonos de SUPERLÍNEA Santander.

seis *¿ Qué hacer en caso de* ***robo o extravío*** *?*

1. Notifique al Banco inmediatamente en cuanto le sea posible ya sea por teléfono a través de SUPERLÍNEA Santander o personalmente en cualquiera de nuestras sucursales de Santander.
2. No olvide tomar nota del número o referencia que le proporcionarán y que le servirán para confirmar la notificación de robo o extravío.
3. Guarde por su seguridad el número de reporte o referencia proporcionado, el cual le servirá para confirmar la notificación realizada.

Recuerde que el Banco se hará responsable de todas las disposiciones o compras realizadas con su tarjeta de crédito a partir de la fecha y hora en que le notifique el robo o extravío.

siete

¿ Cómo **contactar** a Santander ?

A. Vía Telefónica a través de SUPERLÍNEA Santander los 365 días del año, en los siguientes teléfonos:

D.F. y Área Metropolitana
5169 4300

Desde el interior sin costo
01 800 50 100 00

B. Más de 1,000 sucursales de Santander, donde recibirá atención especializada para:

- Pagar su Tarjeta de Crédito **Santander Platinum** desde su cuenta de cheques Santander y/o efectivo.
- Realizar cargos automáticos a la cuenta de cheques (domiciliar).
- Disposición de efectivo por ventanilla.
- Atención de aclaraciones.
- Solicitar tarjetas adicionales, y
- Muchos otros servicios más.

C. A través de SúperNet, la página de Internet de Santander: **www.santander.com.mx**

Para:

- Consultar su saldo.
- Realizar movimientos y de transferencia de saldos.
- Pagar su Tarjeta de Crédito Santander, y
- Obtener información y múltiples servicios más.

Usted puede contratar su Tarjeta **Santander Platinum** por:

Canales de Santander como **www.santander.com.mx**, en sucursales Santander o representantes de Santander

Al contratar favor de:

- Llenar y firmar la Solicitud de **Santander Platinum.**
- Entregar copia de una identificación oficial vigente (credencial de elector o pasarporte).
- En caso de ser extranjero, pasaporte vigente y copia del documento migratorio FM2.
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de antigüedad (teléfono fijo, agua, predial, gas entubado o luz), sólo si la dirección de la credencial de elector es diferente a su dirección actual.

El tipo de moneda en que se otorga el crédito es pesos mexicanos.

Usted puede utilizar su tarjeta **Santander Platinum** en todo el mundo para realizar sus compras y todos los servicios que Santander le ofrece.

En función del resultado de la evaluación, como complemento a la evaluación puede ser necesario solicitar como requisito de contratación, documentación adicional a la ya establecida en el presente documento.

nueve

¿ Cómo se **acreditan** sus pagos ?

Desde ahora, ya puede pagar su(s) Tarjeta(s) de Crédito Santander con efectivo o cheque en las sucursales de cualquier banco dentro de la República Mexicana, incluyendo Banamex y Bancomer, y a través de Internet.

AL PAGAR CON...	SE ACREDITA...
Efectivo en sucursales de Banco Santander	el día que se recibe
Transferencia electrónica de Banco Santander	el día que se recibe
Cheques de Banco Santander	el día que se recibe
Sistema SPEI	el día que se recibe
Cargo automático a la cuenta de cheques (domiciliación)	en la fecha acordada entre usted y el banco
Cheques a cargo de otros bancos autorizados para operar dentro del territorio nacional *	antes de las 16 hrs del día hábil bancario siguiente
Transferencia electrónica de otros bancos autorizados para operar dentro del territorio nacional	después de las 16 hrs, segundo día hábil bancario siguiente

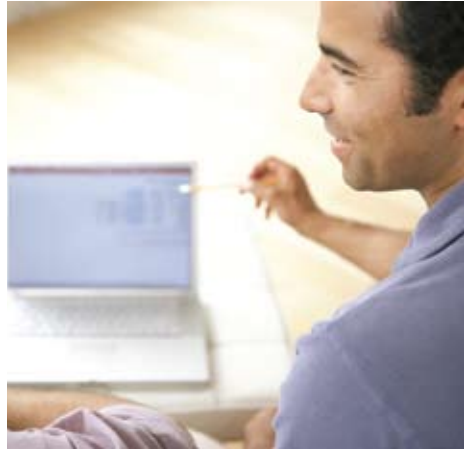
* Si paga con cheque, éste deberá estar a nombre de la institución financiera donde se realiza el pago. Estos cheques se recibirán salvo buen cobro y se acreditarán solamente cuando sean cobrados por Banco Santander.

diez

*¿ Cuáles son las **comisiones** ?*

Su Tarjeta de Crédito Santander tiene las siguientes comisiones:

COMISIONES	MONTO	PERIODICIDAD
Cuota anual titular	$2,000.00	Anual
Cuota anual adicional	$1,000.00	Anual
Reposición de tarjeta por maltrato, robo o extravío	$120.00	Por evento
Disposición de efectivo en sucursal	10.00%	Por evento
Disposición de efectivo en cajero automático	10.00%	Por evento
Disposición en cajeros automáticos de otros bancos (Santander $11.50 RED $7.50)	$19.00	Por evento
Consultas en cajeros automáticos de otros bancos (Santander $3.50 RED $3.00)	$6.50	Por evento
Aclaraciones improcedentes	$170.00	Por evento



Falta de pago oportuno	$275.00	Por evento
Estado de cuenta adicional (A partir del cuarto estado de cuenta aplica la comisión)	$30.00	Por evento
Uso de Cajeros Automáticos en el Extranjero	$30.00	Por evento
Pago Tardío	$150.00	Por evento
Transferencia de Saldos	10.00%	Por evento

El IVA por estos conceptos en toda la Republica Mexicana será del 16%* sobre la tarifa vigente, (lo anterior se debe a que la operación de las Tarjetas se realiza centralmente (Distrito Federal) y por lo consiguiente la determinación de los impuestos se genera en el lugar de prestación del servicio).

Consulte las tarifas vigentes de cada una de estas comisiones en cualquiera de nuestras sucursales o en la página de Internet del Banco **www.santander.com.mx**

* Será el que aplique oficialmente, sujeto a cambios sin previo aviso.

A continuación le mostramos cómo calcular:
Su saldo promedio:

- de cada transacción
- del mes anterior
- del mes actual

Sus intereses de cada transacción

1. Multiplique el monto de su compra por los días de uso.
2. Divida la cifra obtenida entre los días del periodo.
   Ejemplo: $ 300.00 × 4 ÷ 31 = $ 38.7

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	$2,416.11						
Disposición	$ 500.00	$ 500.00	08 May 10	13 May 10	6	31	$ 96.77
Compra	$ 300.00	$ 300.00	10 May 10	13 May 10	4	31	$ 38.71
Comisión	$ 390.00	$ 390.00	10 May 10	13 May 10	4	31	$ 50.32
Pago	$ (300.00)	–					
IVA	$ 66.81	–					
Intereses	$ 67.87	–					
Saldo Nuevo	$3,440.79						

Del mes anterior

Sume el saldo promedio de cada transacción.

Ejemplo:

96.77 + 38.71 + 50.32 = 185.81

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	$2,416.11						
Disposición	$ 500.00	$ 500.00	08 May 10	13 May 10	6	31	$ 96.77
Compra	$ 300.00	$ 300.00	10 May 10	13 May 10	4	31	$ 38.71
Comisión	$ 390.00	$ 390.00	10 May 10	13 May 10	4	31	$ 50.32
Pago	$ (300.00)	–					
IVA	$ 66.81	–					
Intereses	$ 67.87	–					
Saldo nuevo	$3,440.79						
Saldo promedio mes anterior	$ 185.81						

Del mes actual

1. Multiplique el saldo anterior por los días del periodo.
2. Reste a la cifra obtenida los pagos que efectuó en el mes actual.
3. Multiplique la cifra obtenida por los días del periodo a partir de la fecha en la que efectuó el pago.
4. Divida la cifra obtenida entre el número de días del periodo.

Ejemplo:
$(2{,}416.11 \times 30) - (500.00 \times 15) \div 30 = 2{,}166.11$

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	$2,416.11	$2,416.11	13 May 10	13 Jun 10	30	30	$ 2,416.11
Pago	$ (500.00)	–	29 May 10	13 Jun 10	15	30	$ (250)
Intereses	$ 103.89	$ 103.89	13 Jun 10	12 Jun 10			
IVA	$ 15.58	–					
Saldo nuevo	$ 2,035.59						
Saldo promedio mes anterior	$ 2,166.11						

¿ Cómo calcular sus intereses?

1. Sume el saldo promedio del mes anterior y el saldo promedio del mes actual.

2. Aplique la tasa del periodo que aparece en su estado de cuenta.

Tasa de interés anual

La tasa de interés anual de su Tarjeta de Crédito Santander Platinum se calcula cada periodo y varía de acuerdo a la TIIE. La tasa máxima que en términos del contrato que tenemos celebrado puede cobrar el Banco es de TIIE + 50 puntos, reservándose el derecho de cobrar una tasa de interés inferior.

Recuerde que…

Usted no pagará intereses al Banco si realiza el pago total del mes, requerido en su estado de cuenta en la fecha indicada.

En caso de que usted no pague el total del saldo en la fecha límite, las compras que realice con su Tarjeta de Crédito Santander Platinum en el periodo actual no generan intereses sino hasta el siguiente estado de cuenta.

El financiamiento que obtiene de su Tarjeta de Crédito Santander Platinum empieza a partir de la fecha en que usted realiza una transacción. En caso de que ocurra una transacción en la fecha de corte, los intereses que genere aparecerán en el siguiente estado de cuenta.

Si existe una comisión en el periodo lo debe considerar para el cálculo del saldo promedio.

Los intereses y el IVA no se consideran para calcular el saldo promedio anterior.

Costo Anual Total (CAT)
CAT promedio **37.10%**
TASA promedio **28.90%**
Comisión anual $2,000 SIN IVA. Informativo. Fecha de cálculo Noviembre 2009.

El Valor de las Ideas

santander.com.mx

E01-5135-2A
Rev. enero 2010